



ПСР- проект «Дистанционная выписка лекарственных препаратов пациентам, состоящим на диспансерном наблюдении»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: пациенты поликлиники, КЗКО

Периметр проекта: от входа поликлиники до оказания услуг

Границы процесса: от входа в поликлинику до получения рецепта

Руководитель проекта: Синяева Л. А.

Команда проекта: Тарасова А. Л, Кобцева О. Е., Луговская М.С.

2. Обоснование выбора

1. Необходимость посещения поликлиники для предварительной записи на прием к врачу с пересечением потоков
2. При необходимости выписки рецептов у врачей различного профиля расположение кабинетов в различных частях поликлиники, различное время приема врачей приводят к многочисленным передвижениям пациентов внутри поликлиники
3. Длительное ожидание пациентом выписки и получения рецепта на льготные лекарственные препараты
4. Повышение удовлетворенности населения качеством оказания медицинской помощи

3. Цели и плановый эффект

| Наименование цели | Текущий показатель | Целевой показатель |
|---|--------------------|--------------------|
| Посещение поликлиники для предварительной записи на прием к врачу, мин | 16 | 0 |
| Сокращение времени передвижения пациентов внутри поликлиники, мин | 22 | 13 |
| Время ожидания пациентом возле кабинета врача, мин | 15 | - |
| Сокращение времени получения пациентом рецепта на льготные лекарственные препараты, мин | 55 | 18 |

4. Ключевые события (КС)

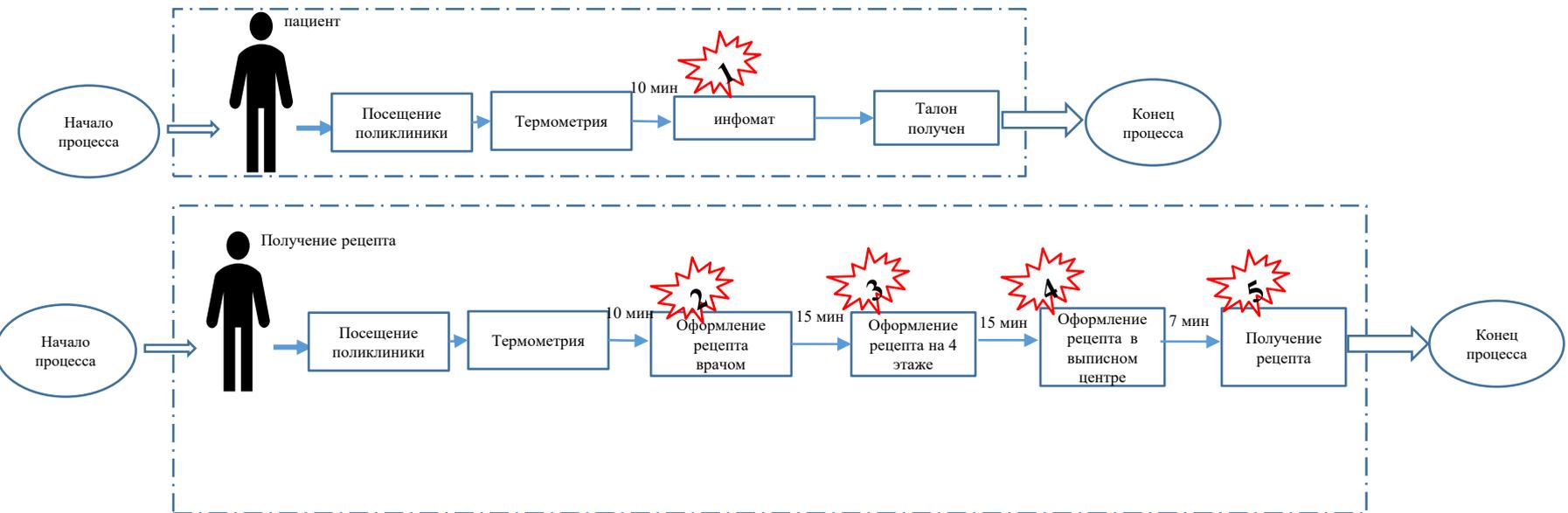
- | | |
|---|------------|
| 1. Старт проекта | 29.10.2021 |
| 2. Диагностика и целевое состояние | 03.11.2021 |
| 2.1. разработка текущей карты процесса | 01.11.2021 |
| 2.2 разработка целевой карты процесса | 02.11.2021 |
| 3. Разработка плана мероприятий | 08.11.2021 |
| 4. Kick-off встреча | 16.11.2021 |
| 5. Внедрение | 01.12.2021 |
| 5. Закрепление результатов и закрытие проекта | 01.12.2021 |

Старшая медицинская сестра

Синяева Л. А.

Карта процесса «Дистанционная выписка лекарственных препаратов пациентам, состоящим на диспансерном наблюдении»

(текущее состояние)

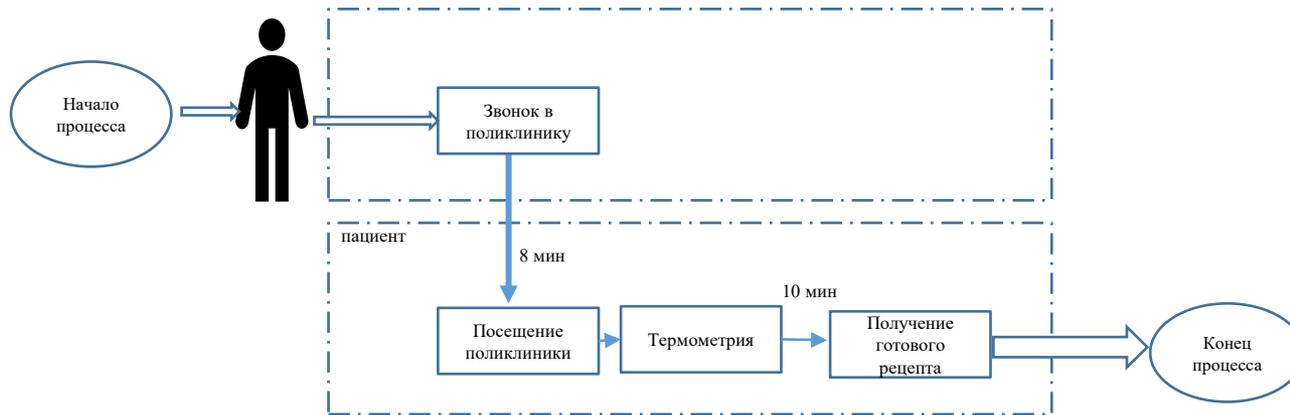


Проблемы

1. Очередь в инфомат, если талонов нет, пациент приходит на следующий день
2. Очередь перед кабинетом врача
3. Ожидание проведения ВК после выписки рецепта
4. Очередь перед выписным центром, чтобы поставить печать на рецептах

Карта процесса «Дистанционная выписка лекарственных препаратов пациентам, состоящим на диспансерном наблюдении»

(целевое состояние)

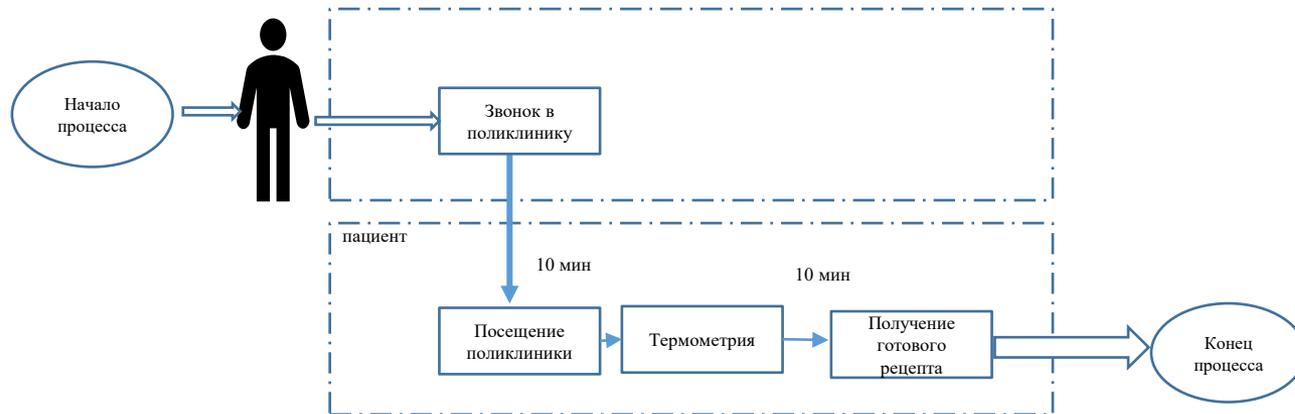


Мероприятия

1. Определить кабинет для приема заявок на выписку лекарственных препаратов по телефону
2. Оснастить кабинет телефонами
3. Организовать пункт выдачи готовых рецептов пациентам с фиксацией в журнале регистрации выдачи рецептов
4. Разместить на сайте поликлиники информацию о возможности заявки на выписку лекарственных препаратов по телефону
5. Организовать прием заявок с фиксированием в журнале
6. Организовать сортировку и передачу заявок врачам-специалистам
7. Организовать выписку и оформление рецептов через ВК врачами-специалистами

Карта процесса «Дистанционная выписка лекарственных препаратов пациентам, состоящим на диспансерном наблюдении»

(итоговое состояние)



Длительное время получения рецепта

Почему?

1

Необходимость прихода в поликлинику

Почему?

3

Необходимо взять талон к врачу

Почему?

2

Длительное ожидание перед кабинетом врача

Почему?

Оформление рецепта по ВК, и в выписном центре

МЕРЫ

1. Определить кабинет для приема заявок на выписку лекарственных препаратов по телефону
2. Оснастить кабинет телефонами
3. Организовать пункт выдачи готовых рецептов пациентам с фиксацией в журнале регистрации выдачи рецептов
4. Разместить на сайте поликлиники информацию о возможности заявки на выписку лекарственных препаратов по телефону
5. Организовать прием заявок с фиксированием в журнале
6. Организовать сортировку и передачу заявок врачам-специалистам
7. Организовать выписку и оформление рецептов через ВК врачами-специалистами

Проблема: Длительное время получения рецепта

Кто?

- Пациент

Что?

- Длительное ожидание

Когда?

- При обращении в поликлинику

Где?

- Возле терминала, и перед кабинетами

Почему?

- Большая очередь

Как?

- Выписка рецептов происходит в одном кабинете

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

